

**EVALUASI TATA KELOLA TEKNOLOGI
INFORMASI PURI SARON HOTEL SEMINYAK
DENGAN *FRAMEWORK* COBIT 5**

TESIS

**Diajukan kepada
Universitas Pendidikan Ganesha
untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Memperoleh Gelar Magister Ilmu Komputer
Program Studi Ilmu Komputer**

Oleh :

Norsa Yudhi Arso

Nim 1729101077



**UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
PASCASARJANA
PROGRAM STUDI ILMU KOMPUTER
JUNI 2021**

Tesis oleh Norsa Yudhi Arso ini telah diperiksa dan disetujui untuk Mengikuti Ujian Tesis.

Singaraja, 10 Juni 2021

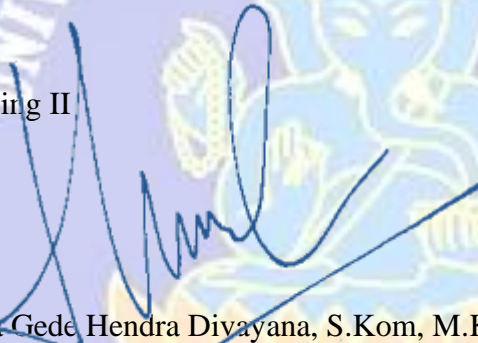
Pembimbing I



Made Windu Antara Kesiman, S.T., M.Sc., Ph.D.

NIP. 198211112008121001

Pembimbing II



Dr. Dewa Gede Hendra Divayana, S.Kom, M.Kom

NIP. 198407242015041602

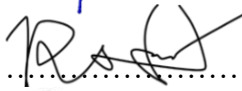


Tesis oleh Norsa Yudhi Arso ini telah berhasil dipertahankan di depan tim penguji dan dinyatakan diterima sebagai persyaratan untuk memperoleh gelar Magister di Program Studi Ilmu Komputer, Program Pascasarjana, Universitas Pendidikan Ganesha

Disetujui pada tanggal: 27 Juli 2021


.....,

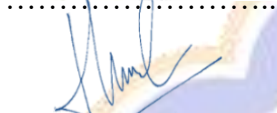
oleh
Tim Penguji
Ketua
Dr. Gede Indrawan, S.T., M.T.
NIP. 197601022003121001


.....,

Anggota
Dr. Gede Rasben Dantes, S.T., M.T.I.
NIP. 197502212003121001
Anggota


.....,

Prof. Dr. I Made Candiasa MI.Komp.
NIP. 196012311986011004
Anggota


.....,

Dr. Dewa Gede Hendra Divayana, S.Kom, M.Kom
NIP. 198407242015041002
Anggota


.....,

Made Windu Antara Kesiman, S.T., M.Sc., Ph.D.
NIP. 198211112008121001

Mengetahui
Direktur Pascasarjana UNDIKSHA,


Prof. Dr. I Gusti Putu Suharta, M.Si.
NIP. 196212151988031002



LEMBAR PERNYATAAN

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tesis yang saya susun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Magister Ilmu Komputer dari Program Pascasarjana Universitas Pendidikan Ganesha seluruhnya merupakan hasil karya saya sendiri. Bagian-bagian tertentu dalam penulisan tesis yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas dan sesuai dengan norma, kaidah, serta etika akademis.

Apabila dikemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian tesis ini bukan hasil karya saya sendiri atau adanya plagiat dalam bagian-bagian tertentu, saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya sandang dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku di wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Singaraja, 27 Juli 2021

Yang memberi pernyataan,



Norsa Yudhi Arso

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis bisa menyelesaikan tugas akhir ini sesuai dengan waktu yang ditentukan. Tugas akhir yang berjudul “Evaluasi Tata Kelola Teknologi Informasi pada Puri Saron Hotel Seminyak dengan Framework COBIT 5” ini merupakan hasil analisis terhadap tata kelola Teknologi Informasi yang ada pada Puri Saron Hotel Seminyak.

Penulisan tugas akhir ini merupakan salah satu persyaratan akademis untuk memperoleh gelar Magister Komputer pada program studi Ilmu Komputer.

Dalam penyusunan tugas akhir ini, penulis banyak mendapat dukungan dan masukan dari berbagai pihak. Untuk itu dengan segala ketulusan dan kerendahan hati, penulis mengucapkan terima kasih kepada.

1. Bapak Made Windu Antara Kesiman, S.T., M.Sc., Ph.D. selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan petunjuk dan bimbingan kepada penulis selama penyusunan tesis ini.
2. Bapak Dr. Dewa Gede Hendra Divayana, S.Kom., M.Kom. selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan petunjuk dan bimbingan kepada penulis selama penyusunan tesis ini.
3. Bapak Ketua Program Studi Ilmu Komputer dan staff dosen pengajar yang telah banyak membantu dan memotivasi penulis selama perjalanan studi dan penyusunan tesis ini.
4. Bapak Direktur Program Pascasarjana Undiksha dan staff, yang telah banyak membantu penulis mengikuti studi dan menyelesaikan penulisan tesis ini;

5. Bapak Rektor Universitas Pendidikan Ganesha, yang telah memberikan bantuan secara moral dan memfasilitasi berbagai kepentingan studi, selama penulis menempuh perkuliahan di Program Pascasarjana Undiksha;
6. Bapak Komang Henry Suarthana, S.E.,M.M. selaku General Manager Puri Saron Hotel Seminyak yang telah memberikan ijin dan petunjuk dalam melakukan penelitian.
7. Seluruh staff Puri Saron Hotel Seminyak yang telah banyak memberikan bantuan dan dukungan.
8. Kedua orang tua tercinta, Ayahanda Raden Sudiarso dan Ibunda Endra Norsani yang telah memberikan dorongan sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini.
9. Kekasih dan saudara yang selalu memberikan support dan doa.
10. Teman – teman satu angkatan dan seperjuangan.

Penulis menyadari bahwa tesis ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh sebab itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun demi kesempurnaan tesis ini. Akhir kata penulis berharap semoga tesis ini bermanfaat bagi pembaca.

Singaraja, Juli 2021

Penulis

DAFTAR ISI

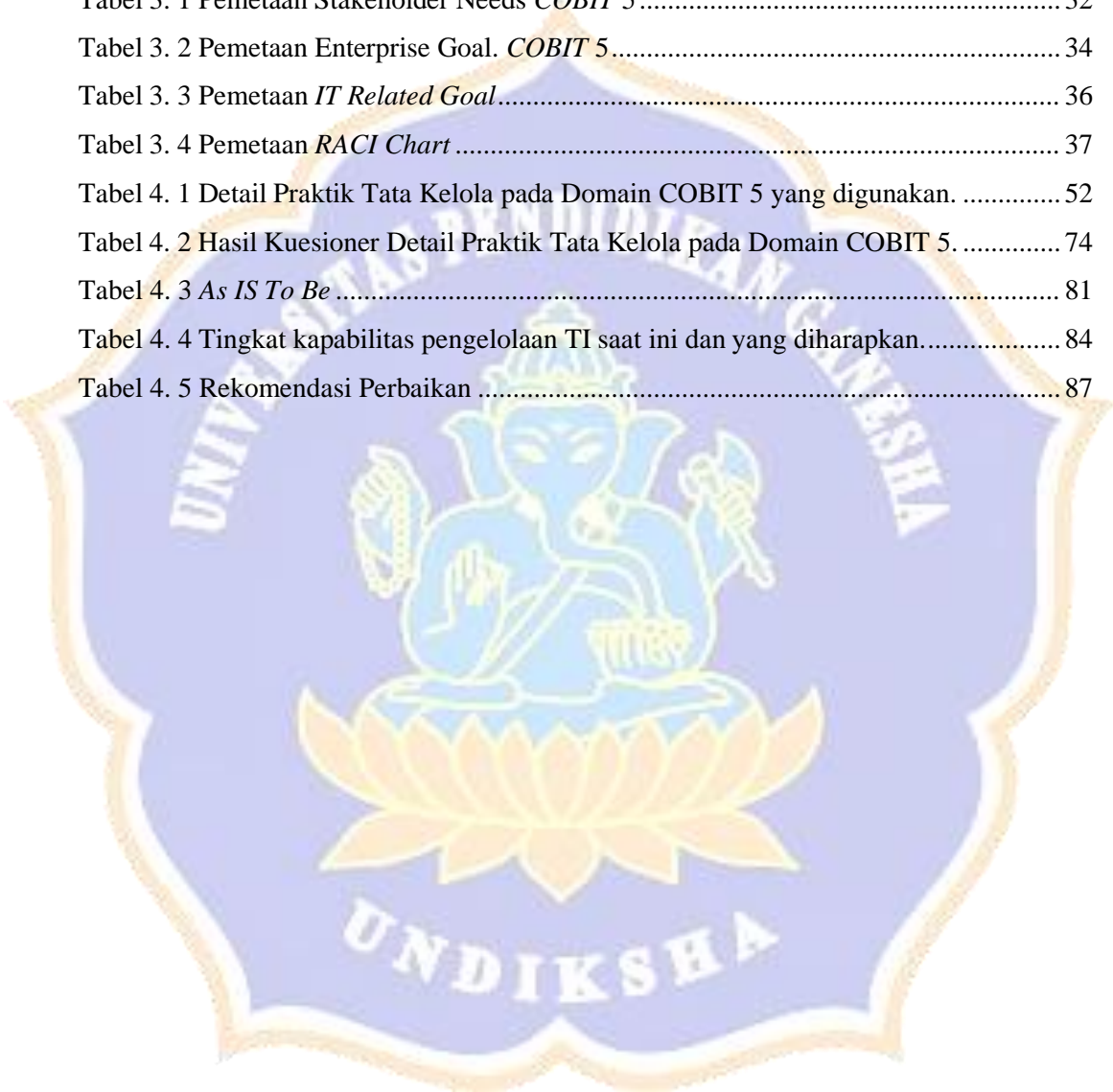
LEMBAR PERNYATAAN.....	138
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT	vi
PRAKATA	139
DAFTAR ISI.....	141
DAFTAR TABEL.....	144
DAFTAR GAMBAR.....	145
DAFTAR LAMPIRAN.....	146
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	4
1.3 Pembatasan Masalah.....	4
1.4 Rumusan Masalah.....	4
1.5 Tujuan Penelitian.....	5
1.6 Manfaat Penelitian.....	5
LANDASAN TEORI.....	6
2.1. Tata Kelola Teknologi Informasi.....	6
2.2. COBIT 5.....	8
2.2.1 <i>Process Assesment Model</i>	13
2.2.2 Theoretical Framework	24
2.2.3 RACI Chart.....	25
2.3 Profil Puri Saron Hotel Seminyak.....	26
BAB III	29
METODE PENELITIAN.....	29

3.1. Tahapan Penelitian.....	29
3.1.1 Tahap Awal.....	30
3.1.2 Tahap Penentuan Domain COBIT 5.....	30
3.1.3 Tahap Pengumpulan Data.....	39
3.1.4 Tahap Pengolahan dan Analisis Data.....	39
3.1.5 Tahap Kesimpulan dan Saran.....	42
3.2. Tempat dan Waktu Penelitian.....	42
BAB IV.....	43
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	43
4.1 Gambaran Tata Kelola TI Puri Saron Hotel Seminyak.....	43
4.1.1. Pendahuluan.....	43
4.1.2. Organisasi.....	43
4.1.3. Kondisi Perangkat Keras (<i>Hardware</i>).....	45
4.1.4. Kondisi Perangkat Lunak (<i>Software</i>).....	45
4.1.5. Infrastruktur Jaringan.....	46
4.1.6. Pengembangan Tata Kelola Teknologi Informasi Hotel.....	47
4.2 Analisis COBIT.....	52
4.2.1 Penyusunan Kuesioner Berdasarkan Hasil Pemetaan Domain COBIT 5.....	52
4.2.2 Pengolahan dan analisis data.....	73
4.2.3 Analisis Kapabilitas.....	80
4.2.4 Analisis Kesenjangan.....	84
4.2.5 Rekomendasi Perbaikan.....	87
BAB V.....	90
PENUTUP.....	90
5.1 Rangkuman.....	90
5.2 Simpulan.....	94
5.3 Saran.....	95



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Domain APO	9
Tabel 2. 2 Domain BAI	11
Tabel 2. 3 Domain DSS	12
Tabel 2. 4 Domain MEA	13
Tabel 2. 5 Skala Penilaian Kapabilitas Proses	21
Tabel 2. 6 Peringkat kapabilitas proses COBIT.....	23
Tabel 3. 1 Pemetaan Stakeholder Needs <i>COBIT 5</i>	32
Tabel 3. 2 Pemetaan Enterprise Goal. <i>COBIT 5</i>	34
Tabel 3. 3 Pemetaan <i>IT Related Goal</i>	36
Tabel 3. 4 Pemetaan <i>RACI Chart</i>	37
Tabel 4. 1 Detail Praktik Tata Kelola pada Domain COBIT 5 yang digunakan.	52
Tabel 4. 2 Hasil Kuesioner Detail Praktik Tata Kelola pada Domain COBIT 5.	74
Tabel 4. 3 <i>As IS To Be</i>	81
Tabel 4. 4 Tingkat kapabilitas pengelolaan TI saat ini dan yang diharapkan.....	84
Tabel 4. 5 Rekomendasi Perbaikan	87



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 <i>Capability Levels and Process Attributes</i>	16
Gambar 2. 2 <i>Theoretical Framework</i>	24
Gambar 3. 1 Tahapan Penelitian.....	29
Gambar 3. 2 <i>Appendix C. COBIT 5 (ISACA, 2013)</i>	35
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi	44
Gambar 4. 2 Topologi Infrastruktur Jaringan.....	46
Gambar 4. 3 Tampilan <i>Login User</i>	48
Gambar 4. 4 Menu dan Fitur –Fitur <i>VHP</i>	48
Gambar 4. 5 Data <i>Guest Card</i>	49
Gambar 4. 6 <i>Reporting VHP</i>	50
Gambar 4. 7 Tampilan <i>Website</i> Puri Saron Hotel Seminyak.....	51
Gambar 4. 8 Tampilan <i>Hotspot</i> Puri Saron Hotel Seminyak.....	51
Gambar 4. 9 Grafik Kesenjangan Tingkat Kapabilitas Pengelolaan TI	86



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Format Kuesioner.....	99
Lampiran 2 Hasil Kuesioner.....	101
Lampiran 3 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	124
Lampiran 4 Prioritas Perbaikan Sesuai Kesepakatan Manajemen.....	126
Lampiran 5 Observasi dan Pengambilan Data.....	130
Lampiran 6 Hasil Wawancara	131
Lampiran 7 Visi Misi.....	132

